

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux articles L.211-7 et L.211-17 du Code du tourisme, les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 du Code du tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

La brochure, le devis, la proposition, le programme de l'organisateur constituent l'information préalable visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Dès lors, à défaut de dispositions contraires figurant au recto du présent document, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués dans la brochure, le devis, la proposition de l'organisateur, seront contractuels dès la signature du bulletin d'inscription.

En l'absence de brochure, de devis, programme et proposition, le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme. Il sera caduc faute de signature dans un délai de huit (8) jours à compter de son émission.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Lorsque ces frais excèdent les montants affichés dans le point de vente et ceux mentionnés dans les documents contractuels, les pièces justificatives seront fournies.

### Extrait du Code du Tourisme.

#### Article R.211-3 :

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, Tropical Tour délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas Tropical Tour aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### Article R.211-3-1 :

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R.211-2.

#### Article R.211-4 :

Préalablement à la conclusion du contrat, Tropical Tour doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre État membre de l'Union européenne ou d'un État partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir Tropical Tour d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par Tropical Tours dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, Tropical Tour doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

- a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec Tropical Tour ;
- b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### Article R.211-7 :

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer Tropical Tour de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

**Article R.211-5 :**

L'information préalable faite au consommateur engage Tropical Tour, à moins que dans celle-ci Tropical Tour ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Tropical Tour doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Article R.211-6 :**

Le contrat conclu entre Tropical Tour et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est, fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par Tropical Tour ;

**Article R.211-8 :**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Article R.211-9 :**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, Tropical Tour se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par Tropical Tour par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par Tropical Tour ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Article R.211-10 :**

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par Tropical Tour.

**Article R.211-11 :**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, Tropical Tour se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, Tropical Tour doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, Tropical Tour doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

### Préambule :

Les conditions de vente telles que présentées ci-après sont partie intégrante du contrat de location conclu entre l'acheteur et le vendeur. Nous vous prions de bien vouloir en prendre soigneusement connaissance avant de réserver votre voyage.

### Des voyages forfaitaires :

Les voyages que nous vous proposons sont **des voyages forfaitaires**. Ils sont assimilés à des produits finis. Il convient dès lors de les acheter comme tel. En jugeant si leurs prix proposés sont conformes à vos attentes. Aucune contestation en matière de prix ne sera admise au retour du voyage.

### Les caractéristiques des voyages forfaitaires :

Dans la mesure le forfait comprend au minimum un hébergement et un transport, les prix sont calculés en fonction du nombre de nuitées, et non du nombre de journées entières. La durée totale du voyage s'entend :

-Du jour du départ à partir de l'heure de convocation à l'aéroport de départ,

-Au jour du voyage retour jusqu'à l'heure d'arrivée à l'aéroport de retour.

Aussi, nous vous demandons de considérer que le premier jour et le dernier jour sont des jours consacrés au transport et non des jours de séjour, même si votre rendez-vous est très tôt le matin ou très tard le soir.

### Le vendeur :

#### TROPICAL TOUR

Aéroport Pôle Caraïbes - Zone fret n°234

97139 LES ABYMES

Tél : +(59) 05 90 83 12 35 - Fax : +(59) 05 90 83 05 86

Email : [contact@tropical-tour.com](mailto:contact@tropical-tour.com)

Internet : [www.tropical-tour.com](http://www.tropical-tour.com)

### L'acheteur :

Toute personne morale ou physique majeure qui passe commande ou achète un forfait touristique présenté dans la brochure ou tout autre document servant de support à l'offre préalable.

### L'Offre préalable légale :

La brochure, le programme de voyage annexé communiqué à l'acheteur tel que précisé par l'article R.211-4 du Code du Tourisme constitue l'offre, laquelle engage le vendeur.

### Cas particuliers

Les enfants mineurs, un état de santé particulier, une situation d'handicap, le fait d'être sous tutelle ou curatelle, sont autant de cas qui peuvent avoir une incidence directe sur le déroulement du voyage ou nécessiter des formalités particulières. Ces situations doivent être notifiées par l'acheteur ou son représentant légal lors de la rédaction du bulletin d'inscription. Le vendeur se réserve le droit d'apprécier la possibilité d'inscrire ou non le /les voyageurs concerné(s.)

### Acheter un voyage en face-à-face :

L'Acheteur peut passer commande en se rendant à l'agence du vendeur à l'adresse ci-dessus.

### Acompte :

Une inscription comporte deux éléments obligatoires : la signature du contrat accompagné des conditions de vente, et le versement de l'acompte. Pour être considérée comme ferme et définitive, le vendeur recevra de l'Acheteur, un acompte égal à **30 % du prix total du voyage**.

### Inscription : ventes à distance :

Votre inscription sera considérée comme définitive à compter de la réception par le vendeur du Bulletin d'Inscription daté et signé dont le retour ainsi que le versement de l'acompte par l'acheteur sont obligatoires.

### Solde de votre voyage :

Sans relance de notre part, le règlement du solde devra nous parvenir **au plus tard 45 jours avant le départ** accompagné de la liste des participants. Si cette convention contractuelle n'était pas respectée dans le délai convenu, le voyage, la croisière pourrait être considérée comme ayant été annulé sans que le voyageur puisse se prévaloir de cette annulation.

### Commande passée moins de 30 jours avant le départ :

En cas d'inscription à moins de 30 jours avant le départ, le paiement de la totalité du prix est immédiatement exigible lors de la signature du contrat de vente. Les documents de voyage peuvent alors être remis à l'acheteur à l'aéroport le jour du départ.



### **Commande passée moins de 15 jours le départ**

Le paiement sera accepté uniquement par carte bancaire ou espèces.

### **Règlements :**

Par cartes bancaires acceptées.

Seules les cartes émises par des banques établies en France sont acceptées par le vendeur.

### **Par chèque :**

A l'ordre du vendeur dont le nom figure ci-dessus. Nous acceptons le règlement par chèques sous réserve d'encaissement.

### **Par espèces :**

Nous acceptons un règlement en espèces, dans la limite légale de 1.000 € maximum par commande.

### **Règlement fractionné : x3, x4, x10 (avec frais) avec notre partenaire Floa Bank**

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

Notre partenaire financier, FLOA vous offre la possibilité de financer vos achats de biens et /ou de services à crédit. Cette solution de crédit est réservée aux particuliers (personnes physiques majeures) résidants en France, titulaires d'une carte bancaire Visa ou MasterCard possédant une date de validité supérieure de 6 mois à la date d'achat.

FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423, dont le siège social se situe Immeuble G7 – 71 Rue Lucien Faure à Bordeaux (33300) et enregistrée à l'ORIAS sous le numéro n° 07 028 160 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)).

FLOA se réserve le droit d'accepter ou de refuser votre demande de financement ; vous disposez d'un délai légal de rétractation. Nous attirons votre attention sur le fait que si vous demandez à payer votre commande de biens et/ou de services au moyen de cette solution de crédit, vos données personnelles seront transmises à FLOA à des fins d'étude de votre demande de financement, de gestion de votre contrat de crédit et le cas échéant, de recouvrement. Plus d'informations ici. (<https://www.floabank.fr/politique-confidentialite>)

Exemple d'un achat de 1500€ financé avec un crédit affecté (1) de 1342,38€ : Apport de 157,62€ suivi de 9 mensualités (2) de 157,62€ au TAEG fixe de 14,28%, taux débiteur fixe de 13,42%. Montant total dû par l'emprunteur = 1418,58€.

(1) Sous réserve d'acceptation de votre dossier par FLOA. Vous disposez du délai légal de rétractation.

(2) Exemple indicatif et sans valeur contractuelle calculé sur la base d'une première échéance 30 jours après la date du financement. Conditions de taux en vigueur au 13/12/2023 susceptibles de variations.

### **Absence d'un droit de rétractation :**

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation.)

### **Documents Transport :**

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour et conformément à l'article L.211-10 du Code du Tourisme, vous seront remis les documents nécessaires ainsi que les informations sur l'heure prévue de départ et l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

### **Modifications du contrat de vente du fait du vendeur - Avant le départ :**

#### **Du fait de l'organisateur :**

Conformément à l'article R. 211-5 du Code du Tourisme, le vendeur se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations figurant sur son offre préalable, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels.

Ces modifications ne seront pas applicables aux ventes déjà validées. Exception faite des révisions tarifaires résultant de l'application des articles L. 211-12 et R. 211-8 du code du tourisme précisées ci-après :

#### **Révision du prix :**

Les prix des voyages et séjours mentionnés peuvent être révisés par le vendeur, y compris pour les clients déjà inscrits, dans les conditions et selon les modalités ci-après :

**-Le coût du transport** dont il sera rappelé qu'il est notamment déterminé par le coût du carburant ;

La variation du coût du carburant sera répercutée dans nos prix vente, conformément aux modalités de calcul suivantes : **La part du transport révisable est fixée à 30 % du total du prix de nos forfaits.**

**- La variation des redevances et taxes afférentes aux prestations** offertes telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports qui varient selon la destination. En cas de modification de l'une et/ou l'autre de ces données, la variation sera intégralement répercutée, conformément aux directives des autorités compétentes en ce domaine.

**-La part des devises révisables**, lorsqu'une partie des prestations est facturée en monnaie étrangère et qui peut avoir une incidence sur le prix des voyages. Il est convenu que **la part de devises révisables représente 60% du total du prix de nos forfaits.**



Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés. Les frais d'annulations convenus seront perçus en conséquence.

**Devise de référence** : Dollar U.S converti en Euros (€) (Valeur définie dans le Bulletin d'Inscription.)

Le prix de vente en vigueur au moment de l'inscription sera indiqué lors de la validation du Bulletin d'Inscription.

Conformément aux dispositions applicables, les prix de nos voyages peuvent être modifiés jusqu'à 30 jours avant le départ. :

**Après le départ :**

Les prix, horaires, itinéraires mentionnés dans nos programmes peuvent être modifiés si l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable soit à l'acheteur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à un cas de force majeure.

**Cession :**

Le cédant doit impérativement informer l'agent de voyages vendeur, de la cession du contrat par courrier recommandé avec avis de réception. Au plus tard sept (7) jours avant la date de départ du voyage et quinze (15) jours pour une croisière.

Il doit indiquer l'état civil (Nom – Prénom – âge) et l'adresse complète du/des cessionnaires et des participants du voyage en justifiant que ceux-ci remplissent exactement les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Frais de cession :

La cession d'un contrat de voyage avant le départ entrainera des frais variables suivants les cas.

Si le forfait cédé comporte un transport sur un vol régulier, des frais de cession supplémentaires, correspondant aux frais qui seraient facturés par la compagnie aérienne, seront appliqués au client. Il est précisé que, dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du contrat de transport initial.

#### Modification du contrat de vente du fait de l'acheteur.

##### Obligation d'information à la charge de l'acheteur :

Préalablement à toute réservation, l'acheteur doit informer par écrit le vendeur, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, transport d'instruments de musique, etc.) Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux ou spéciaux. Toute modification du fait de l'acheteur en cours de voyage implique le règlement de nouvelles prestations. L'interruption volontaire du voyage ou de séjour du fait de l'acheteur ne peut donner lieu à aucun remboursement de la part du vendeur.

##### Annulation du fait du vendeur :

Si nous étions contraints d'annuler votre voyage, vous seriez immédiatement informé. Conformément aux dispositions légales en vigueur.

##### Annulation pour nombre insuffisant de participants :

Le vendeur peut être amené à annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis et précisé en regard de nos offres de voyages. Cette décision vous sera communiquée **au plus tard 21 jours avant la date de départ prévue**.

Dans ce cas, le vendeur vous remboursera les sommes que vous auriez versées sans autres indemnités. Des solutions alternatives vous seront proposées.

##### Nombre de maximum de participants :

Le nombre maximum de participants peut être précisé dans nos offres de voyages. Toutefois, le nombre maximum peut être dépassé dans le cas où la dernière personne qui s'inscrit souhaite voyager avec une autre ou plusieurs autres personnes voyageant avec lui. Les prestations ne seront pas modifiées et les conditions du voyage seront identiques de ce fait.

##### Annulation du fait de l'acheteur :

L'exigence de nos fournisseurs, transporteurs aériens, hôteliers notamment, ainsi que leurs délais de règlement, nous imposent la perception de frais d'annulation d'autant plus importants que la date de départ est proche.

Lorsque plusieurs acheteurs se sont inscrits sur un même bulletin d'inscription et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par le vendeur pour ce dossier. Quel que soit l'auteur du versement.

##### Notification d'une annulation par l'acheteur :

Toute annulation doit nous être notifiée à sa compagnie d'assurance et au vendeur, dans les plus brefs délais par un écrit permettant d'en obtenir un accusé de réception. L'annulation prendra effet à compter de la réception du courrier d'annulation par le vendeur.

##### Annulation du voyage forfaitaire dans le cas où les titres de transport ne sont émis :

Afin de pouvoir vous proposer des voyages forfaitaires au meilleur prix possible, nous sommes amenés à acheter des titres de transport qui ne sont ni modifiables, ni remboursables.

Au plus tard trente jours avant la date de départ, dès la validation du contrat de vente de voyage forfaitaire par les parties, les titres de transport sont immédiatement émis et ne sont dès lors plus remboursables.

De ce fait, en cas d'annulation du fait de l'acheteur, le montant total des titres de transport émis ainsi que les taxes aéroportuaires afférentes seront intégralement dus par l'acheteur et facturées en conséquence.

##### Annulation des prestations terrestres et autres services :

Les frais d'annulation relatifs aux prestations terrestres et autres services seront facturés en complément selon du barème ci-après :

Les assurances souscrites ainsi que les frais consulaires ne sont jamais remboursables.

##### Frais d'annulation par personne : des frais d'annulation

Période d'Annulation	Frais d'annulation perceptibles
Plus de 90 jours avant le départ (*)	125 € par personne.
Entre 89 et 60 jours avant le départ (*)	20 % du montant du voyage (avec un minimum de 125 €).
Entre 59 et 45 jours avant le départ (*)	30 % du montant du voyage (avec un minimum de 125 €).
Entre 44 et 30 jours avant le départ (*)	50 % du montant du voyage (avec un minimum de 125 €).
Moins de 29 jours avant le départ ou non présentation au départ	(*) 100 % du montant du voyage.

(\*) **Hors billets d'avion** : ceux-ci restent non remboursables, mais peuvent être modifiables sous condition selon la classe de réservation réservée.

### Conditions d'annulation des Tarifs Costa ou des croisières de 8 nuits et plus :

Période d'Annulation	Frais d'annulation perceptibles
Plus de 91 jours avant le départ	25 % du montant total du voyage
Entre 91 jours à 61 Jours avant le départ	50% du montant total du voyage
Entre 60 jours à 51 Jours avant le départ	75 % du montant total du voyage
Moins de 51 jours avant le départ	100% du montant total du voyage

Les demandes de modifications de noms pour les tarifs Flash Costa seront facturées avec 100% de frais d'annulation.

### Conditions particulières applicables aux groupes :

Période d'Annulation	Frais d'annulation perceptibles
Plus de 150 jours avant le départ	20% du montant total du voyage
Entre 149 à 90 jours avant le départ	30% du montant total du voyage
Entre 89 à 60 jours avant le départ	60 % du montant total du voyage
A moins de 60 jours avant le départ	100% du montant total du voyage

Toute demande d'annulation doit être faite par lettre recommandée avec accusé de réception ou par fax avec signature. Sera considérée comme effective la date à laquelle le courrier de l'acheteur parviendra à Tropical Tours.

### Annulation du voyage forfaitaire dans le cas ou les titres de transport ne sont pas émis :

Si les billets d'avion n'étaient pas émis au moment de l'annulation du fait de l'acheteur, les frais d'annulation seraient intégralement perçus selon le barème ci-dessus.

### Modification de transport aérien suite à l'annulation du vol initialement contracté :

Si le transporteur aérien venait à annuler le vol initialement inclus dans le forfait contracté, nous serions dans l'obligation de chercher une solution de substitution. Un supplément sera perçu dès lors que le tarif du vol de remplacement était plus cher, et un nouveau contrat de vente établi pour valider le contrat modifié.

### Non présentation à l'aéroport le jour du départ :

Si l'acheteur ne se présentait pas à l'aéroport le jour du départ prévu, en l'absence de faute du vendeur, l'intégralité du prix du voyage lui serait facturée. De sorte qu'aucun remboursement ne serait effectué, à quelque titre que ce soit.

### Formalités : administratives et sanitaires :

Elles vous seront communiquées par le vendeur, préalablement à la conclusion de la vente. Elles concernent les nationaux français ou les ressortissants d'un autre état membre de l'Union européenne ou d'un état parti à l'accord sur l'Espace économique européen.

Le vendeur vous demande de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères relative à votre voyage (pays de destination et pays de transit) sur le site Internet [www.diplomatie.fr](http://www.diplomatie.fr) rubrique « **Conseils aux voyageurs** », ou de vous renseigner par téléphone au 01 43 17 86 86 (Cellule de veille du Ministère français des affaires étrangères.)

Le vendeur attire également votre attention sur le fait que les informations communiquées peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ. Il est de ce fait conseillé de consulter régulièrement les sites conseillés. Le vendeur peut être amené, pour certaines destinations particulièrement sensibles, à vous faire signer, une attestation, au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue en aucun cas une décharge de responsabilité.

Il appartient aux voyageurs de respecter scrupuleusement ces formalités et de s'assurer que les noms et prénoms qui figureront sur les documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux qui figurent sur les pièces d'identité utilisées pour effectuer le voyage. Les frais de délivrance des documents requis et des formalités consulaires ou sanitaires applicables sont toujours à la charge de l'Acheteur.

### Risques sanitaires :

Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires et les préconisations en ce domaine. Principalement sur le site : <http://www.pasteur.fr/ip/easysite/pasteur/fr/sante/centre-medical> [Vaccinations internationales, médecine des voyages.] Consultez votre médecin traitant ou un service de maladie tropicale.

### Convocations aéroport :

#### Dès lors que le transport aérien est inclus dans votre forfait :

Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien **3 (trois) heures avant l'heure de décollage** de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'Heure Limite d'Enregistrement est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués. Elle est variable selon les transporteurs aériens. En cas de non respect de l'heure limite, les places réservées pourraient être attribuées à d'autres voyageurs, aucun Remboursement ne pourrait être effectué.

**Transport aérien :**

Les horaires et les types de transport mentionnés sont communiqués par les transporteurs au moment de l'impression de la brochure. Ils sont donc donnés à titre indicatif et sous réserve de modifications. Les horaires, les éventuelles escales et les moyens de transport prévus seront communiqués lors de l'envoi de la convocation, mais resteront toutefois susceptibles de modifications jusqu'au jour du départ.

Les vols directs peuvent être sans escale ou comporter une ou plusieurs escales. Il s'agit alors du même vol identifié par un même numéro de vol. Les compagnies aériennes travaillant en alliance (partage de code) il peut arriver qu'un vol d'une compagnie émettant le billet d'avion soit opéré par une autre compagnie faisant partie de cette même alliance.

**Prix du transport aérien :**

Nos prix sont calculés sur la base de tarifs aériens réservés en fonction d'un prix de référence dans une classe de réservation spécifique. Il est possible qu'au moment de votre réservation que la classe de référence ne soit plus disponible. Nous vous proposerons une offre en fonction des places disponibles. Dans ce cas un prix différent qui impliquera un supplément tarifaire plus ou moins important.

**Liste noire des compagnies interdites de vol dans le C.E.E. :**

En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la C.E.E. est consultable sur le site [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/doc/list\\_fr.pdf](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/doc/list_fr.pdf)

**Perte ou vol de billets d'avion :**

En cas de suppression du courrier électronique contenant « l'eticket » l'acheteur doit formuler une demande auprès du vendeur par téléphone ou par courrier électronique. Afin qu'un nouveau titre de transport puisse lui être renvoyé.

**Pré et post acheminements :**

Si l'acheteur organise lui-même son pré et/ou post acheminement, le vendeur conseille fortement l'acheteur de réserver des titres de transport modifiables et remboursables pour parer à toute perte financière consécutive à une modification, une annulation ou un retard des vols internationaux.

**Non présentation au départ :**

L'absence de présentation à l'embarquement sur le vol aller (spécial ou régulier) entraîne automatiquement l'annulation du vol retour par la compagnie aérienne. Aussi, n'hésitez pas à vous rapprocher de nos services le jour du départ si vous souhaitez que nous tentions de conserver le vol retour, cette décision restant à la discrétion de la compagnie aérienne.

**Service à bord :**

Un nombre croissant de compagnies aériennes facturent les repas et les boissons à bord. Ces prestations ne sont jamais comprises dans le prix du voyage contracté.

**Reconfirmation :**

Les horaires des vols retour doivent être confirmés localement, auprès de notre représentant local au plus tard 72h avant la date de départ prévue.

**Bagages :**

Chaque compagnie a sa propre politique en matière de bagages. Le plus fréquemment, le maximum admis est de 20kg sur les vols réguliers et 15 kg sur les vols charters.

En cas d'excédent, s'il est autorisé, vous devrez vous acquitter d'un supplément directement auprès de la compagnie à l'aéroport au moment de l'enregistrement. La compagnie aérienne n'est responsable à votre égard, pour les bagages que vous lui avez confiés, qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales.

Nous vous invitons à consulter le site de la Direction de l'Aviation Civile (DGAC) afin de prendre connaissance des mesures de restriction relatives sur les liquides et objets contenus dans les bagages en cabine. Chaque compagnie adopte sa propre politique en matière d'objets non autorisés dans les bagages enregistrés ou non. Le vendeur ne saurait être tenu pour responsable de la confiscation ou de la destruction d'objets jugés dangereux par les compagnies aériennes ou les autorités aéroportuaires ou du non embarquement des bagages au moment du départ.

Bagages en cabines chaque compagnie a sa propre politique en ce qui concerne l'acceptation des bagages non enregistrés en soute. De manière générale, les transporteurs acceptent un seul bagage en cabine dont le total des trois dimensions n'excède pas 115 cm et d'un poids inférieur à 5 kg. Ce bagage reste sous la responsabilité exclusive de son propriétaire pendant toute la durée du transport.

**Perte ou détérioration de bagages :**

En cas de perte de ou de détérioration de vos bagages enregistrés en soute, préalablement à toute réclamation auprès de notre service après vente, vous devez vous adresser à la compagnie aérienne du vol d'arrivée : - en lui faisant constater la perte ou détérioration de vos bagages avant votre sortie de l'aéroport, - puis en lui adressant une déclaration. Vous devez y joindre les originaux des pièces suivantes : titre de transport, déclaration de perte, coupon d'enregistrement de bagage. Si vous avez souscrit le contrat d'assurance par notre intermédiaire ou non, il vous appartient d'effectuer vous-même la déclaration auprès de l'assureur.

**Valeurs et bagages :**

Nous vous conseillons d'éviter si possible d'emporter avec vous les objets de valeur tels que bijoux, montres de valeur, ordinateurs portables etc. Le cas contraire, nous vous conseillons également de souscrire une assurance spécifique couvrant la valeur de vos objets de valeur. Nous ne pourrions pas être tenus pour responsable des pertes ou des valeurs non déposées dans les coffres mis à la disposition de voyageurs dans les hôtels.

**Croisières :**



Les différences de tarifs entre les catégories dépendent exclusivement du type de cabine (intérieure sans hublot ou extérieure avec vue sur mer) de leur emplacement (pont inférieur ou supérieur) et de leur aménagement ou de leur superficie (cabine avec ou sans balcon, suite, etc..).

#### **L'hébergement à bord :**

Un descriptif précis et le plan du bateau figure dans l'offre préalable. Nous vous demandons de bien vouloir l'étudier avec le plus grand soin. Nous restons à votre entière disposition pour vous informer ou vous conseiller à ce sujet.

#### **Les cabines doubles à partager :**

Au moment de l'inscription, il sera facturé le supplément cabine individuelle à tout acheteur qui désire s'inscrire seul mais souhaite pouvoir partager **si possible** une cabine double avec une autre personne effectuant une demande similaire. Si ce souhait peut être exaucé, le supplément perçu sera remboursé à l'acheteur dans les meilleurs délais.

#### **Mise à disposition et libération des chambres :**

Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 13 h et de libérer celle-ci avant midi. Les prix communiqués par Tropical Tours sont les tarifs contractuels négociés avec les hôteliers et sur la base de laquelle nous sommes facturés. Il est impossible de tenir compte par conséquent de certains tarifs promotionnels pratiqués sur place à certaines dates. Aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en considération à ce sujet.

**Les repas :** Ils dépendent de la formule choisie telle qu'elle figure dans votre contrat :

**La pension complète comprend :** L'hébergement, les petits déjeuners, les déjeuners et dîners, sans les boissons.

**La demi-pension comprend :** L'hébergement, les petits déjeuners et dîners en général sans les boissons.

Lorsque l'eau est incluse aux repas, il s'agit souvent d'eau filtrée ou non proposée en carafe et non d'eau minérale capsulée. L'achat de bouteilles capsulées lors des repas est toujours à la charge du voyageur.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans le plan de repas contracté seront à régler localement.

Par ailleurs, toutes les consommations qui ne sont pas expressément comprises dans le plan de repas contracté restent à la charge de l'acheteur. Elles seront à régler localement avant le départ de l'établissement ou du bateau.

Le vendeur rappelle à l'acheteur que ses obligations légales portent uniquement la fourniture du nombre de repas convenu et non sur l'appréciation de leur qualité, leur quantité voire la variété des plats servis.

#### **Location de voitures sans chauffeur :**

Le temps de location est de x fois 24 h. Pour un circuit de 8 jours / 7nuits la location est valable 7 x 24 h de location soit du jour 1 (12 h) au jour 8 (12 h). Tout dépassement de délai est facturé par le loueur en heure ou jour supplémentaire (à régler sur place par le client). Les informations vous sont communiquées préalablement à la réservation.

#### **Les assurances voyages :**

Elles ne peuvent pas vous être imposées, mais elles vous seront systématiquement proposées au moment de la vente. Des conditions des assurances souscrites vous seront remises lors de votre inscription. Celles-ci comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à lire attentivement ces documents.

#### **Responsabilité en cours de transport aérien :**

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les dispositions de la Convention de Varsovie ou de Montréal ou par les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. La responsabilité du vendeur ne peut être supérieure aux plafonds prévus par ces textes.

Le pourra être tenue pour responsable du fait de circonstances relevant de la force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au voyageur lui-même. La responsabilité du vendeur ne pourra jamais être engagée pour des dommages indirects.

#### **Réclamations :**

Toute défaillance constatée par l'acheteur dans le déroulement du voyage doit, dans la mesure du possible, faire l'objet, à l'initiative de l'acheteur, d'une constatation sur place auprès de nos guides, représentants ou agents réceptifs locaux.

**Toute réclamation doit être adressée au vendeur par lettre recommandée avec avis de réception**, si possible dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation.

Seuls les faits objectifs faisant partie du contrat de vente seront pris en compte.

Le vendeur ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des objets oubliés par les voyageurs et ne pourra se charger ni de leur recherche ni de leur retour.

Le client peut à défaut de réponse satisfaisante, faire appel au médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées sont les suivantes :

SARL au capital de 29 270 € - Aéroport Pôle Caraïbes - Zone Fret 97139 Abymes GUADELOUPE - RCP n° 93 B 524 - Siret 39303665200021 -  
Code NAF n° 7911 Z - Immatriculation n° IM971110003 - [info@tropical-tour.com](mailto:info@tropical-tour.com) - [www.tropical-tour.com](http://www.tropical-tour.com) - IATA n° 81500543 -  
Garantie Financière APST 15, avenue Carnot 75017 Paris - Assurance de RCP HISCOX 19 rue Louis le Grand 75002 Paris, police n°86 357 255

**MTV – Médiation Tourisme Voyage**

B.P. 80 303  
75823 Paris Cedex 17  
[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

Vous avez également la possibilité en cas de litige de recourir à la plateforme en ligne ODR (<https://webgate.ec.europa.eu/odr>), ou nous contacter par email à l'adresse suivante : [marketing@tropical-tour.com](mailto:marketing@tropical-tour.com)

Les questionnaires marketing de type « confiez-nous vos impressions » ne peuvent en aucun cas servir de support à l'expression de réclamations et ne peuvent être traités à ce titre.

**Preuves :**

Il est expressément convenu que les données conservées par le vendeur et/ou ses partenaires ont force probante quant aux commandes passées. Les données sur support informatique ou numérique conservées par le vendeur constituent des preuves recevables lors de toutes les procédures contentieuses ou autres. Au même titre que tout document par écrit qui serait établi, reçu ou conservé par le vendeur.

**Responsabilité :**

Lorsqu'il vend des voyages forfaitaires, le vendeur est présumé être responsable « de plein droit » à l'égard de l'acheteur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat.

**Dispositions diverses :**

Le fait que le vendeur ne se prévaut pas à un moment donné d'une des dispositions des présentes conditions de vente ne pourra être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

Dans le cas où l'une de ces dispositions des conditions de vente serait déclarée comme étant nulle ou sans effet, cette disposition serait réputée comme non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions. Sauf si la disposition déclarée nulle ou sans effet était essentielle et déterminante.

**Informatique et Liberté :**

Selon les termes de la loi n° 76-17 dite « loi informatique et liberté » L'acheteur est informé que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Ces informations permettent au vendeur et ses partenaires, de traiter et d'exécuter la commande.

Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi doit être adressé par écrit au vendeur à l'adresse en tête de ce document. Le demandeur sera tenu de justifier de son identité. Déclaré à la CNIL sous le numéro 1323450.

**Tribunal compétent :**

Tout litige est de la compétence exclusive des tribunaux français selon la jurisprudence ou les dispositions légales en vigueur.

**Loi applicable :**

Le vendeur est une société française. Le contrat de vente conclu l'acheteur est régi par le droit français.